

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan pembahasan mengenai implementasi layanan administrasi dalam meningkatkan efektivitas penyelesaian tugas karyawan *front liner* pada Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Pembantu Siteba, dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran proses pelayanan perbankan. Prosedur administrasi yang dilakukan melalui penggunaan berbagai formulir layanan, seperti formulir penarikan dana, formulir setoran tunai, formulir pemindahbukuan, serta formulir layanan nasabah, menjadi bagian dari mekanisme operasional yang membantu memastikan setiap transaksi dan permintaan layanan nasabah tercatat secara sistematis dan terstruktur. Kelengkapan administrasi tersebut tidak hanya berfungsi sebagai syarat dalam proses pelayanan, tetapi juga sebagai sarana pengendalian dan dokumentasi transaksi guna menjaga ketertiban serta keamanan kegiatan operasional perbankan.

Selain itu, implementasi layanan administrasi yang terstruktur juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektivitas penyelesaian tugas karyawan *front liner*, yang meliputi *customer service*, *teller*, dan petugas keamanan. Prosedur administrasi yang jelas memungkinkan karyawan untuk melaksanakan tugas secara lebih terarah, mengurangi kesalahan dalam proses pelayanan, serta mempercepat penyelesaian transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Dengan adanya sistem administrasi yang tertata dengan baik, setiap

tugas dapat diselesaikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga kinerja karyawan menjadi lebih efektif dan efisien.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dapat memengaruhi kelancaran proses pelayanan, seperti kesulitan sebagian nasabah dalam memahami jenis formulir yang harus diisi maupun cara pengisiannya. Kondisi tersebut dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan sehingga karyawan perlu memberikan pendampingan atau penjelasan tambahan kepada nasabah. Oleh karena itu, diperlukan upaya dari pihak bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan administrasi, baik melalui penyederhanaan prosedur, peningkatan komunikasi pelayanan, maupun pemanfaatan sistem yang lebih efektif dalam mendukung proses kerja karyawan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan administrasi yang baik memiliki peran strategis dalam meningkatkan efektivitas penyelesaian tugas karyawan *front liner*. Sistem administrasi yang terstruktur tidak hanya mendukung kelancaran pelayanan kepada nasabah, tetapi juga membantu karyawan dalam mengelola waktu kerja, menyelesaikan tugas secara tepat, serta meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan perbankan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil observasi dan pembahasan mengenai implementasi layanan administrasi dalam meningkatkan efektivitas penyelesaian tugas karyawan *front liner* pada BNI KCP Siteba, diketahui bahwa sistem pelayanan administrasi yang diterapkan telah berjalan dengan baik. Namun demikian,

dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, terutama berkaitan dengan pemahaman nasabah terhadap prosedur administrasi serta kelancaran alur pelayanan pada saat jumlah nasabah meningkat. Oleh karena itu, diperlukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta efektivitas kerja karyawan di area *front liner*.

1. Pihak BNI KCP Siteba disarankan untuk meningkatkan penyediaan informasi mengenai prosedur administrasi kepada nasabah melalui media yang mudah dipahami, seperti papan petunjuk, brosur, maupun contoh pengisian formulir yang ditempatkan di area pelayanan. Informasi yang jelas dapat membantu nasabah memahami jenis formulir yang harus diisi sesuai dengan kebutuhan transaksi yang akan dilakukan.
2. Pihak bank juga disarankan untuk menyediakan atau mempertahankan keberadaan petugas yang membantu nasabah dalam proses pengisian formulir administrasi sebelum menuju *teller* maupun *customer service*. Pendampingan tersebut dapat membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur administrasi sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan tertib.
3. Pembagian tugas di area *front liner* sebaiknya terus dioptimalkan agar setiap karyawan dapat menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang dimiliki. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas antara petugas administrasi awal, *teller*, dan *customer service*, proses pelayanan dapat berlangsung lebih terarah dan efisien.
4. Pada saat jam operasional yang ramai, pihak bank disarankan untuk meningkatkan koordinasi antar petugas pelayanan guna mengantisipasi

terjadinya penumpukan nasabah. Koordinasi yang baik antar karyawan dapat membantu menjaga kelancaran alur pelayanan sehingga nasabah tetap memperoleh layanan yang optimal.

Berdasarkan saran-saran tersebut, diharapkan implementasi layanan administrasi di BNI KCP Siteba dapat terus ditingkatkan sehingga mampu mendukung kelancaran proses pelayanan serta meningkatkan efektivitas penyelesaian tugas karyawan *front liner*. Dengan pelayanan yang lebih terstruktur dan efisien, kualitas layanan kepada nasabah juga diharapkan dapat semakin baik serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih memuaskan bagi nasabah.

